

Федеральное государственное автономное  
образовательное учреждение  
высшего образования  
«СИБИРСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
Институт управления бизнес-процессами и экономики  
Кафедра «Экономика и организация предприятий энергетического  
и транспортного комплексов»

УТВЕРЖДАЮ  
Заведующий кафедрой  
\_\_\_\_\_ Е. В. Кашина  
« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2018 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

38.03.01.05.09 «Экономика предприятий и организаций  
(автомобильный транспорт)»

**«Повышение качества услуг пассажирских перевозок»**

Пояснительная записка

Руководитель \_\_\_\_\_ канд.экон.наук, доцент К. А. Катушонок  
подпись, дата

Выпускник \_\_\_\_\_ С. Э. Казакова  
подпись, дата

Нормоконтролер \_\_\_\_\_ К. А. Катушонок

Красноярск 2018

## СОДЕРЖАНИЕ

Введение .....	3
1 Теоретические основы повышения качества услуг пассажирских перевозок	7
1.1 Понятие и сущность качества услуг перевозок пассажиров .....	7
1.2 Показатели оценки качества обслуживания пассажиров .....	13
1.3 Управление качеством услуги транспортного обслуживания пассажиров .....	16
2 Анализ производственно-хозяйственной и финансовой деятельности предприятия .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.1 Анализ показателей производственного-хозяйственной и финансовой деятельности предприятия	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.2 Анализ производственно-хозяйственной деятельности предприятия	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
2.3 Анализ финансовой деятельности предприятия	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3 Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания пассажиров .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.1 Определение уровня качества обслуживания пассажиров	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.2 Определение затрат на оборудование автовокзалов и расчет стоимости услуги автовокзала с соблюдением требований по качеству обслуживания .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
3.3 Оценка эффективности мероприятий повышения качества обслуживания пассажиров .....	<b>Ошибка! Закладка не определена.</b>
Заключение .....	23
Список использованных источников .....	25

## ВВЕДЕНИЕ

Успешные преобразования общественной системы, углубление рыночных отношений, становление и развитие многоукладной экономики - проблемы, имеющие судьбоносное значение для нашей страны. Определяющая роль в их решении принадлежит сфере услуг, от состояния и эффективности функционирования которой зависит успешное продвижение страны по пути экономического и социального прогресса. Это в полной мере относится и к сфере оказания услуг по перевозке пассажиров автотранспортом. Именно поэтому становится все более необходимым и практически значимым неуклонное совершенствование управления качеством подобного рода услуг как основы повышения их эффективности и конкурентоспособности в условиях рыночной экономики. Для современной России значение транспорта огромно, поскольку именно транспорт объединяет различные регионы страны в единое государство. В этой связи транспорт является одним из ведущих государство образующих факторов [1].

Пассажирские перевозки имеют особое социально-экономическое значение в жизни общества и его граждан, а также являются одним из важнейших видов транспортной деятельности.

Проблему транспорта можно разбить на 2 уровня:

- муниципальный;
- региональный.

Муниципальный уровень испытывает проблему перегруженности дорог транспортом, низкого качества обслуживания пассажиров, неблагоприятного воздействия на экологию.

На региональном уровне добавляются проблемы дорожного транспортного сообщения и изношенности транспортных средств [2].

Пассажирские перевозки осуществляются различными видами транспорта (железнодорожным, автомобильным, морским, внутренним

водным и воздушным), которые не равноценны по стоимости, скорости, регулярности и комфорту.

Первое место по пассажирообороту занимает автомобильный транспорт, его доля составляет 46,8%, на железнодорожный транспорт приходится 38,5% пассажирообороте всех видов транспорта, на воздушный 14,5%.

На рынке транспортных услуг пассажирские перевозки разделяют на следующие виды:

Внутригородские перевозки — являются наиболее значительными по количеству перевезенных пассажиров. В крупных городах внутригородские перевозки совершаются автобусами, троллейбусами, трамваями, личными автомобилями и маршрутными такси.

Пригородные перевозки — занимают второе место по массовости после внутригородских. Рынок этого вида транспортных услуг представлен железнодорожным, автобусным, а также личным автотранспортом.

Местные перевозки — выполняются в основном железнодорожным транспортом и автобусами.

Дальние перевозки - выполняются в основном железнодорожным и воздушным транспортом, а также небольшой долей автобусных и водных сообщений.

Главными приоритетами при выборе пассажирами вида транспорта являются: доступная цена, безопасность транспорта и время поездки. В результате оценки качества работы междугородных и пригородных поездов пассажирами этих видов транспорта, наблюдается неудовлетворенность качеством работы, а также плохая информированность о дополнительных услугах, предоставляемых пассажирам [3-4].

Необходимым условием эффективного управления пассажирским комплексом является проведение маркетинговых исследований рынка пассажирских перевозок на всех видах транспорта, с целью повышения качества обслуживания пассажиров и

снижения издержек на основе конкуренции на рынке транспортных услуг населению, при этом целесообразно осуществлять количественную оценку качества пассажирских перевозок в совокупности со стоимостной оценкой.

Обеспечение населения транспортными услугами является важной социальной задачей. Чтобы повысить качество с точки зрения линейных сооружений, необходимо оптимизировать их работу, согласно предъявляемых к ним требований, а также с учетом пожеланий самих пассажиров, так как они являются прямыми пользователями транспортной услуги. В последнее десятилетие наблюдается негативная тенденция снижения пассажиропотока на всех видах пассажирского транспорта, к этому привело общее снижение транспортной подвижности населения, повышение тарифов, усилившаяся конкуренция между различными видами транспорта, а также снижение спроса на пассажирские перевозки [6].

Таким образом, сбалансированное развитие транспортной инфраструктуры в современных условиях является неотъемлемым фактором развития региональной экономики. В свою очередь, решение вопросов стабилизации и повышения качества транспортного обслуживания населения (в частности, в контексте пригородных и междугородных перевозок) связано с уровнем развития транспортной инфраструктуры.

С учетом того, что современные требования к объектам транспортной инфраструктуры включают повышенные требования по обеспечению безопасности пассажиров, а также качеству сервиса, включая обеспечение доступности услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья, целью дипломного проекта является повышение эффективности работы и качества услуг пассажирских перевозок (на примере ЗАО «Автоэкспресс»). Задачами дипломного проекта являются: исследование деятельности ЗАО «Автоэкспресс» по обслуживанию пассажиров, анализ показателей работы предприятия, определение требований к повышению качества обслуживания и разработка мероприятий по повышению эффективности работы и качества услуг пассажирских перевозок.

# **1 Теоретические основы повышения качества услуг пассажирских перевозок**

## **1.1 Понятие и сущность качества услуг перевозок пассажиров**

Важность пассажирских перевозок в жизни людей обусловлена протяженностью нашей страны, значительной территориальной удаленностью окраин от центра, высокой плотностью населения. Собственный автотранспорт не всегда может решить все проблемы по передвижению людей в рамках отдельно взятого города или в масштабах страны по ряду причин: дорожающее топливо, плохие дороги, отсутствие парковок и т.д. Поэтому доля пассажирских перевозок общественным транспортом непрерывно возрастает.

Пассажирский транспорт обеспечивает транспортные потребности населения и жизнедеятельность регионов. Уровень развития и качества функционирования пассажирского транспорта определяет социальную и экономическую стабильность экономики страны.

Задачей пассажирских автобусных перевозок является удовлетворение потребностей населения в перевозках, при этом должны учитываться возможность сокращения времени на поездку, обеспечение регулярности движения автобусов и гарантия возможностей поездки.

Одними из основных задач при этом являются:

- движение маршрутных автобусов по расписаниям, безопасность перевозок пассажиров;
- эффективное использование подвижного состава, т.е. выполнение плана, рациональная организация труда водителей.

Для выполнения этих задач на практике предприятия решаются такие вопросы, как получение информации о пассажиропотоках, выбор оптимальных схем автобусных маршрутов, выбор автобусов по вместимости, нормирование скоростей движения автобусов, составление расписания

движения для маршрутных автобусов, организация выпуска автобусов на линию, обеспечение безопасности движения и обслуживания пассажиров и другие. Все задачи организации перевозок решаются отдельно по видам перевозок. Пассажирские автобусные перевозки классифицируют по виду сообщений: городские, пригородные, местные, междугородные и международные.

Особенность городских перевозок заключается в мощных пассажиропотоках и плотной маршрутной сети. Городские перевозки характеризуются хорошими условиями, небольшими интервалами времени между автобусами, малыми расстояниями поездок пассажиров, частыми остановками для посадки и высадки пассажиров, невысокой скоростью движения.

Пригородные перевозки – это перевозки пассажиров на расстояние до 50 км за пределами черты населенного пункта. Они отличаются от городских перевозок меньшим количеством пассажиров, большой неравномерностью пассажиропотоков по сезонам года (резкое увеличение количества пассажиров происходит в весенне-летний период), большими расстояниями поездок пассажирами и соответственно менее частыми остановками для посадки и высадки пассажиров [18].

Местные, а чаще сельские, перевозки пассажиров обслуживают сельское население и могут выполнять либо автобусные, либо грузовые перевозки. Сельские автобусные маршруты соединяют районные центры с сельскими населенными пунктами; областными центрами, железнодорожными станциями, речными портами и пристанями.

Междугородные перевозки организуются на расстояние более 50 км от городской черты, длина маршрута может достигать до 1000 км, дорожные условия, как правило, хорошие. Эти особенности определяют требования к автобусам. Используются комфортабельные скоростные автобусы, которые оборудуются местами для хранения ручной клади, туалетами и буфетами.

Международные перевозки – это перевозки, при которых пересекаются государственные границы 2-х и более государств.

Для автоперевозок между городами могут использоваться транспортные средства следующих категорий (Постановление Правительства №112 об утверждении правил перевозки пассажиров):

- М1 (автомобили с числом пассажиров менее 8 человек, то есть легковые такси);
- М2 (автотранспорт вместимостью более 8 пассажиров и массой не более 5 т - микроавтобусы);
- М3 (транспортные средства вместимостью более 8 пассажиров и массой более 5 т - автобусы).

Основными характеристиками автобусов, учитываемыми при выборе транспортного средства, являются:

- вместимость;
- максимальная скорость движения;
- внутренний комфорт;
- проходимость транспортного средства;
- экономичность топлива.

Все рассмотренные характеристики влияют на стоимость заказной перевозки. Стоимость регулярных перевозок зависит от тарифов транспортной компании [14].

Качество во многом определяет престиж государства, служит основой для удовлетворения потребностей каждого человека и общества в целом, является важнейшей составляющей конкурентоспособности. Только на его основе предприятие может выжить в условиях конкуренции и получать необходимую прибыль, поэтому представляется вполне объективным, что деятельность по повышению и обеспечению качества в условиях рыночных отношений должна быть приоритетной. Услугу определяют, как деятельность, направленную на удовлетворение потребности других лиц, за



исключением деятельности, осуществляемой на основе трудовых правоотношений [15, 17].

Несмотря на подобные разночтения в определении услуг, есть целый ряд характеристик, присущих всем услугам. Характеристика услуг представлена в таблице 1.1.

Таблица 1.1 – Характеристика услуг

Определение услуги	Характеристика услуги
Неосвязаемость услуги	Услугу невозможно увидеть, попробовать на вкус, потрогать, услышать. Свои выводы относительно качества пассажиры делают исходя из места, персонала, цены, оборудования и средства предоставления услуги, которые они могут увидеть.
Неотделимость услуги	Услуги нельзя отделить от их источника независимо от того, предоставляется услуга человеком или машиной. Неотделимость услуг является присутствие и некоторое участие в процессе их предоставления других потребителей.

Из таблицы 1.1 видно, что определение услуги включает в себя ее неосвязаемость и неотделимость услуги от ее источника.

Ввиду отсутствия осязаемых характеристик услуги до ее покупки степень неопределенности приобретения увеличивается. Чтобы ее сократить, покупатели ищут «сигналы» качества услуги. Следовательно, целью производителя услуги является повышение степени осязаемости услуг.

Вследствие того, что при производстве услуги всегда присутствует покупатель, взаимодействие поставщика и покупателя является особым аспектом маркетинга услуг. Качество конечного продукта-услуги зависит как от поставщика, так и от покупателя.

Следовательно, персонал сферы услуг должен быть хорошо подготовлен к успешному взаимодействию с клиентами. Например, большое скопление людей в здании автовокзала может испортить атмосферу комфорта для других пассажиров и снизить степень их удовлетворения. Из-за одновременности процесса производства и потребления поставщики услуг

испытывают определенные трудности при повышении спроса. Поэтому организации сферы услуг должны уделять особое внимание управлению спросом, учитывая эти ограничения. Высокая цена часто используется для ограничения спроса на наиболее популярные услуги. Типы услуг представлены в таблице 1.2.

Таблица 1.2 – Типы услуг

Типы услуг	Сферы услуг
Производственные	Инжиниринг, лизинг, обслуживание (ремонт)
Распределительные	Торговля, транспорт, связь
Профессиональные	Банки, страховые, финансовые, консультационные, рекламные и другие кампании
Потребительские (массовые)	Услуги, связанные с домашним хозяйством и времяпрепровождением
Общественные	ТВ, радио, образование, культура

Из таблицы 1.2 видно, что существуют такие виды услуг, как производственные, распределительные, профессиональные, потребительские и общественные.

Понятие услуга неотделима от категории качество, поэтому считается целесообразным рассмотреть субъекты взаимодействия. Субъекты взаимодействия услуг представлены в таблице 1.3.

Таблица 1.3 – Субъекты взаимодействия услуг

Субъекты взаимодействия	Характеристика
Потребитель и потребности	<p>Потребителем услуг является гражданин, имеющий намерения заказать или приобрести товары, работы, услуги для нужд не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.</p> <p>Потребителями услуг могут быть: общество, население, предприятия, гражданин, заказывающий услуги по индивидуальным заказам.</p> <p>Потребности, связаны с личностью потребителя и его собственностью, они могут быть разделены на 2 вида: материальные и нематериальные</p>

### Окончание таблицы 1.3

Субъекты взаимодействия	Характеристика
Исполнитель и собственная деятельность исполнителя	Исполнителем услуги может быть организация независимо от ее организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, оказывающий услуги потребителям по договору
Взаимодействие потребителя и исполнителя	Непосредственное общение потребителя (заказчика) с исполнителем услуги, либо опосредованное через технические средства общения потребителя (заказчика) с исполнителем
Результат услуги	Результатом данного взаимодействия выступает качество предоставляемых услуг

Из таблицы 1.3 видно, что существуют такие субъекты взаимодействия, как потребитель и потребности, исполнитель и его собственная деятельность, взаимодействие потребителя и исполнителя и результат услуги.

Обеспечение качества предполагает подтверждение достаточной уверенности в том, что заданный объект будет соответствовать заявленным требованиям качества. Контроль над качеством осуществляется с помощью надзора, т.е. как непрерывное наблюдение и проверка состояния объекта, а также анализ протоколов с целью удостоверения того, что установленные требования выполняются [14].

Качество определяется действием многих случайных, локальных, внешних и субъективных факторов. Для предупреждения влияния этих факторов на уровень качества необходима система управления качеством. При этом нужны не отдельные разрозненные и эпизодические усилия, а совокупность мер постоянного воздействия на процесс создания продукта с целью поддержания соответствующего уровня качества.

## **1.2 Показатели оценки качества обслуживания пассажиров**

Вопрос качества в условиях рыночной экономики играет решающую роль. Необходимость обеспечения высокого качества транспортного обслуживания пассажиров непосредственно установлена Уставом автомобильного транспорта РФ, определившим полное удовлетворение потребностей народного хозяйства и населения в автомобильных перевозках, в качестве главной задачи пассажирских автотранспортных предприятий (ПАТП). Перевозки пассажиров должны осуществляться с обеспечением безопасности, предоставлением необходимых удобств и при высокой культуре обслуживания пассажиров.

Для предоставления качественных услуг по перевозке пассажиров необходимо обеспечивать планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль качества пассажирских перевозок, которые должны охватывать работу транспортных средств всех форм собственности.

Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров (КТОП) является первоочередной задачей каждого перевозчиков пассажирского автомобильного транспорта. Обязательность предоставления потребителям услуг надлежащего качества установлена Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Законами РФ «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации» и рядом подзаконных нормативных актов Российской Федерации и ее субъектов [31].

В настоящее время качество транспортного обслуживания пассажиров в России находится на неудовлетворительном уровне. Доля перевозок пассажиров в городском сообщении с полным соблюдением требований к их качеству в среднем не превышает 25%. Недостатки качества транспортного обслуживания пассажиров определяются не только нехваткой необходимых финансовых ресурсов. Они имеют системный характер, поскольку традиционные цели и критерии оценки эффективности, организация

управления пассажирскими перевозками исходят из достижения лишь количественных конечных результатов.

Под качеством транспортного обслуживания пассажиров понимают совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок пассажиров, обуславливающих удовлетворение потребностей пассажиров в поездках в соответствии с установленными нормативными требованиями. Свойства перевозочного процесса и системы перевозок определяют объективную особенность уровня организации и осуществления перевозок пассажиров и проявляются при удовлетворении транспортных потребностей пассажиров. Эти свойства подразделяются на простые и сложные. Последние представляют собой группу простых свойств, объединенных по функциональному признаку.

Показатель качества – это объективный измеритель степени проявления свойства. В зависимости от степени проявления свойства показатель принимает определенное значение. Норматив показателя качества – это его значение, соответствующее границе двух различных оценок качества (например, хорошо и отлично, или неудовлетворительно и удовлетворительно). Различают нормативы предельные и шкальные. Предельные нормативы показателей качества разграничивают оцениваемые объекты на два класса: годен или негоден. Шкальные нормативы устанавливают значения показателей качества, соответствующие различным оценкам (по принципу оценки в баллах). Разновидность предельных нормативов оценки качества – нормативы верхнего и нижнего значений показателей, определяющие условия попадания показателя в установленный интервал значений.

Общие требования к показателям качества обслуживания пассажиров: отражение реальных интересов пассажиров и общества; измеримость; зависимость от состояния и уровня организации перевозок (чувствительность); независимость отдельных показателей друг от друга (иначе среди них есть избыточные).

Под оценкой качества понимают процедуру сравнения фактического уровня значений и показателей с нормативным, выявление расхождений и установление их причин. На основе оценки качества по каждому отдельно взятому показателю (дифференциальной оценки качества) устанавливают общую (комплексную, интегральную) оценку качества. Оценки качества используют для управления качеством, т.е. для целенаправленного изменения значений показателей в соответствии с установленными нормативами и целями развития транспортной системы [22].

Структура показателей качества обслуживания пассажиров представлена в таблице 1.4.

Таблица 1.4 - Структура показателей качества обслуживания пассажиров

Сложные свойства	Простые свойства	Показатели КТОП
Доступность	Насыщенность транспортом городской территории	Плотность маршрутной сети, частота движения на маршрутах
	Информативность	Уровень информационного обслуживания пассажиров
	Доступные тарифы	Социальная приемлемость и стабильность тарифов
Результативность	Экономия затрат времени при поездке	Затраты времени на поездку, коэффициент затрат
Надежность	Регулярность сообщения	Коэффициенты регулярности, среднеквадратичное отклонение от расписания
	Гарантированность уровня обслуживания	Уровень вероятности отказа пассажиру в поездке
	Безопасность поездки	Динамичность показателя безопасности движения
Удобство пользования	Наполнение автобуса пассажирами	Коэффициент использования вместимости
	Комфортабельность пользования	Соответствие нормативам комфортабельности

Из таблицы 1.4 видно, что существуют такие виды сложных свойств, как доступность, результативность, надежность и удобство пользования.

Основной задачей работы пассажирского транспорта является полное, своевременное и качественное удовлетворение потребностей населения в перевозках. Ярко выраженный социально-значимый характер работы общественного автомобильного пассажирского транспорта должен выражаться в гарантированности высокого качества перевозок наименее обеспеченным категориям пассажиров. Равноценность условий обслуживания различных категорий пассажиров необходимо обеспечивать соответствующими мерами на автобусах различной формы собственности. Качество транспортного обслуживания пассажиров – это совокупность свойств перевозочного процесса и системы перевозок пассажиров, обеспечивающих соответствие требованиям.

### **1.3 Управление качеством услуги транспортного обслуживания пассажиров**

Для управления качеством транспортного обслуживания решается ряд задач: обосновывается состав показателей качества и устанавливаются их нормативы; оценивается уровень обеспечения норматива качества по каждому из показателей; производится интегральную оценку качества по совокупности показателей; разрабатывается и реализуются мероприятия, улучшающие качество по отстающим показателям [9].

Нормативы качества транспортного обслуживания пассажиров установлены государственными общероссийскими стандартами системы ГОСТ, строительными нормами и правилами СНиП, отраслевыми правилами. Организация перевозок пассажиров с соблюдением установленных нормативов качества транспортного обслуживания пассажиров предусмотрена в различных методических указаниях и рекомендациях Минтранса России и региональных органов управления

транспортом, локальными нормативными актами организаций пассажирского транспорта. Доступность услуг характеризуется возможностью их получения по условиям удаленности места обслуживания от места нахождения пассажира (транспортной доступностью), наличием информации об услугах и приемлемостью тарифов.

Транспортная доступность в пригородном сообщении определяется полнотой охвата населенных пунктов пригородной зоны сетью автобусных маршрутов. Исходя из наличия спроса на перевозки должно быть установлено время начала и окончания работы каждого маршрута. Это время отражается в расписании движения на маршруте указанием начала движения в первом рейсе и окончания движения в последнем рейсе. Такие рейсы не могут быть отменены по организационным причинам [11].

Эффективный интервал отображает кажущееся увеличение планового интервала с точки зрения пассажира, находящегося на остановочном пункте и сталкивающегося с ситуацией, когда длительность наблюдаемого им интервала возрастает из-за отклонений от расписания движения. Как видно из этого рисунка, при случайных изменениях длительности фактических интервалов движения и равномерном подходе пассажиров на остановочный пункт, большее число пассажиров сталкивается со сравнительно повышенным интервалом, ввиду чего эти пассажиры проигрывают во времени ожидания автобуса, по сравнению с пассажирами, подошедшими в короткие интервалы. В результате средний интервал кажется пассажиру больше планового.

Таким образом, отклонения от расписания движения существенно снижают провозную возможность маршрута и качество обслуживания пассажиров.

Качество следует рассматривать как совокупность характеристик объекта, относящихся к его способности - удовлетворить установленные или предполагаемые потребности. Существуют как внешние, так и внутренние цели обеспечения качества.



Цели обеспечения качества представлены в таблице 1.5.

Таблица 1.5 – Цели обеспечения качества

Цели	Характеристика
Внутренние	В рамках организации обеспечения качества создает уверенность у руководства;
Внешние	В конкретных или других ситуациях обеспечения качества создает уверенность у потребителя и других лиц.

Из таблицы 1.5 становится ясно, что существует два вида целей обеспечения качества – внутренние и внешние.

Под общим руководством качества следует рассматривать политику в области качества, цели и ответственность, улучшение качества в рамках системы. Обязанности по общему руководству качеством распределяются на всех уровнях управления, но осуществляет координацию работ по качеству ответственный руководитель предприятия по качеству. При общем руководстве качеством акцент делается на производственные (экономические) аспекты деятельности предприятия, а при обеспечении качества функциональными подразделениями и службами предприятия - на обеспечение качества, в первую очередь, по критериям безопасности (психологической, социальной, экологической т.д.).

Создание или совершенствование системы менеджмента качества следует начинать с определения политики и целей предприятия в области качества, которые должны отражать основные направления его деятельности, цели и задачи по качеству. Политику формулирует руководство предприятия. Цели в области качества устанавливаются для соответствующих уровней и подразделений организации. Они должны быть измеримыми и согласуемыми с политикой в области качества [12].

Перевозки пассажиров являются одним из множества видов услуг, которые предоставляются населению. К сожалению, нередко реклама и

маркетинг стоят далеко не на первом месте. Руководство транспортных компаний придерживаются мнения, что рынок уже устоялся и все привлекательные ниши заняты [21].

Но правда в том, что правильная стратегия маркетинга пассажирских перевозок поможет определить дополнительные возможности развития предприятия и совершенствования уровня услуг, оказываемых пассажирам. Перевозчики довольно часто сталкиваются с замечаниями и пожеланиями своих клиентов. Систематизация жалоб и меры, принятые для устранения любых недочетов как раз является задачей маркетинговой службы [22].

Проблема качества и повышения конкурентоспособности становится ключевой для российских предприятий, способствуя очевидному росту интереса к стратегическим вопросам бизнеса и к проблеме качества, а также к подходам и методам их решения, выражаясь в разных формах.

Таким образом, управление качеством включает методы и виды деятельности оперативного характера, направленные как на управление процессом, так и на устранение причин неудовлетворительно функционирования на всех этапах производственного цикла для достижения безопасности перевозок и их экономической эффективности [27].

Методы оценки качества услуг представлены на рисунке 1.

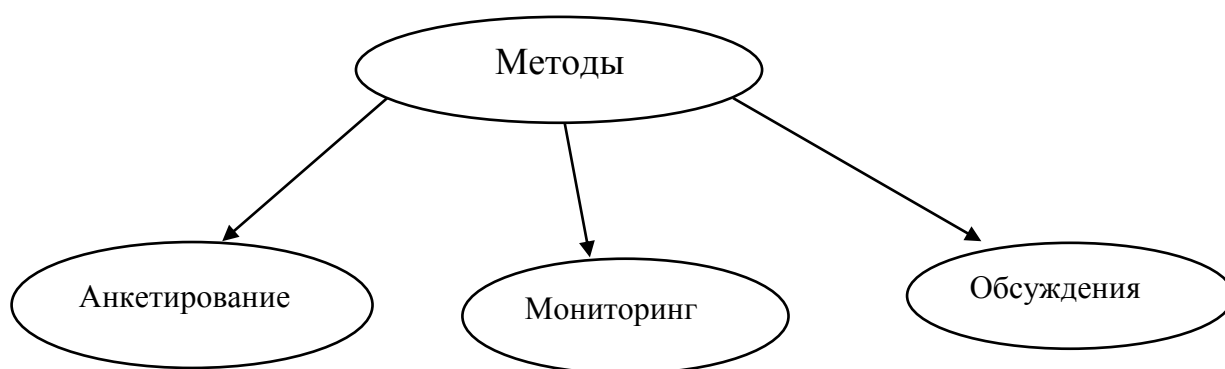


Рисунок 1 – Методы оценки качества услуг

Из рисунка 1 видно, что методы оценки качества услуг включают анкетирование, мониторинг, обсуждение.

Проанализируем плюсы и минусы методов оценки качества. Плюсы и минусы методов оценки качества представлены в таблице 1.6.

Таблица 1.6 – Преимущества (+) и недостатки (-) методов оценки качества

Показатели	Методы		
	Анкетирование	Мониторинг	Обсуждения
Простота применения	+	-	+
Низкая затратность	+	+	+
Легкость систематизации и анализа ситуации	+	-	-
Дает большой объем конкретной информации	-	-	+
Быстр в проведении	+	-	-

Исходя из данных таблицы 1.6 можно сделать вывод, что наилучшим методом оценки качества обслуживания пассажиров является анкетирование.

Во-первых, анкетирование, как письменная форма позволяет упорядоченно и систематизировано выявить мнение группы людей в определенной последовательности. Во-вторых, анкета как определенный образ и структурно организованный набор вопросов, каждый из которых логически связан с целью исследования, эффективна, когда необходимо опросить большое число пассажиров за относительно короткое время, и при этом пассажиры должны тщательно подумать над своими ответами, имея перед глазами отпечатанный опросник.

Анкета, разработанная для социологического исследования, содержит вопросы, касающиеся оценки качества обслуживания; выявление отношения

пассажиров к различным факторам, влияющим на качество обслуживания; оценки качества отдельных услуг.

Подходы к оценке качества обслуживания представлены на рисунке 2.

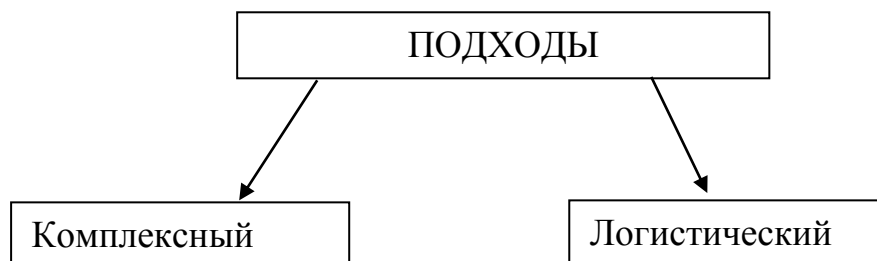


Рисунок 2 – Подходы оценки качества обслуживания

Из рисунка 2 видно, что подходы к оценке качества включают комплексный и логистический.

Комплексный подход к оценке качества обслуживания позволит установить связи между показателями во всех точках контакта потребителей с компанией на всем протяжении «клиентского пути» и оценить удовлетворенность качеством услуг на самом верхнем уровне.

Логистический подход целесообразен и эффективен для предприятия, так как применение логистического подхода на пассажирском транспорте, при котором перевозочный процесс рассматривается как логистическая цепь, позволяет обеспечить удовлетворение потребностей различных категорий потребителей на основе рационального использования имеющихся экономических ресурсов [29].

## **2 Анализ производственно-хозяйственной и финансовой деятельности предприятия**

### **2.1 Анализ показателей производственно-хозяйственной и финансовой деятельности предприятия**

### **2.2 Анализ финансовой деятельности предприятия**

## **3 Разработка мероприятий по повышению качества обслуживания пассажиров**

### **3.1 определение уровня качества обслуживания пассажиров**

### **3.2 Определение затрат на оборудование автовокзалов и расчет стоимости услуг автовокзала с соблюдением требований по качеству обслуживания**

### **3.3 Оценка эффективности мероприятий повышения качества обслуживания пассажиров**

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Вопрос качества в условиях рыночной экономики играет решающую роль. Необходимость обеспечения высокого качества транспортного обслуживания пассажиров непосредственно установлена Уставом автомобильного транспорта РФ, определившим полное удовлетворение потребностей народного хозяйства и населения в автомобильных перевозках, в качестве главной задачи пассажирских автотранспортных предприятий (ПАТП). Перевозки пассажиров должны осуществляться с обеспечением безопасности, предоставлением необходимых удобств и при высокой культуре обслуживания пассажиров.

Для предоставления качественных услуг по перевозке пассажиров необходимо обеспечивать планирование, организацию, стимулирование, регулирование и контроль качества пассажирских перевозок, которые должны охватывать работу транспортных средств всех форм собственности.

Обеспечение надлежащего качества транспортного обслуживания пассажиров (КТОП) является первоочередной задачей каждого перевозчиков пассажирского автомобильного транспорта. Обязательность предоставления потребителям услуг надлежащего качества установлена Гражданским Кодексом Российской Федерации, Федеральным законом «О защите прав потребителей», Законами РФ «О сертификации продукции и услуг», «О стандартизации» и рядом подзаконных нормативных актов Российской Федерации и ее субъектов [31].

Общие требования к показателям качества обслуживания пассажиров: отражение реальных интересов пассажиров и общества; измеримость; зависимость от состояния и уровня организации перевозок (чувствительность); независимость отдельных показателей друг от друга (иначе среди них есть избыточные).

Целью дипломного проекта было повышение качества услуг пассажирских перевозок.

В дипломном проекте была проведена оценка качества услуг предприятия на основе анкетирования. Результаты анкетирования дают представления о качестве предоставляемых услуг в целом на автовокзале. 16% оценивают качество обслуживания как отличное, 42% оценивают качество обслуживания как хорошее, 24% пассажиров дали удовлетворительную оценку качества предоставляемых услуг, 18% не дали никакой оценки. В целом можно говорить о том, что качество предоставляемых услуг на Красноярском автовокзале отвечает потребностям пассажиров.

В целях повышения качества обслуживания пассажиров были разработаны такие мероприятия, как оснащение здания автовокзала средствами повышения мобильности для инвалидов (пандусы), организована маркировка знаками областей для лиц с ограниченными возможностями здоровья.

Обеспечение качества возможно только при надлежащем учете в тарифе на оказание услуг (тариф на обслуживание пассажиров) необходимых затрат на стабильную работу линейных сооружений. В дипломном проекте была рассчитана оптимальная стоимость обслуживания одного пассажира с учетом необходимых затрат на обеспечение качества.

Внедрение мероприятий дипломного проекта повысило интегрированный уровень качества обслуживания на 0,09. На этапе обслуживания пассажиров в здании автовокзала показатель времени увеличился на 0,027 и так же увеличился показатель комфортности на 0,024, что говорит об эффективности мероприятий повышения качества обслуживания пассажиров.

## СПИСОК ИСПОЛЬЗОВАННЫХ ИСТОЧНИКОВ

- 1 Алексеева, И. М. Статистика автомобильного транспорта: Учебник/ И.М. Алексеева, О.И. Ганченко, Е.В. Петрова. – М.: Издательство «Экзамен», 2014. – 125 с.
- 2 Альбеков А. У., Грибов Е. М. Закономерности развития транспортно-складской логистики на региональном уровне. Ростов-на-Дону: РГЭА, 2015 - 412 с.
- 3 Анализ и диагностика финансово–хозяйственной деятельности предприятий: Учебник/ Под ред. проф. В.Я. Позднякова. – М.: ИНФРА – М, 2016. - 487 с.
- 4 Анализ финансово – хозяйственной деятельности предприятий: учебник для студентов вузов / Л.С. Васильева, Е.М. Штейн, М.В. Петровская; ред. Е.М. Штейн.-М.: Экзамен, 2013. 458с.
- 5 Анализ финансово-хозяйственной деятельности организации /А.Ф. Ионова, Н.Н. Селезнёва:-М.: Бухгалтерский учёт, 2013. -121с.
- 6 Анализ хозяйственной деятельности предприятия: учебник / Г.В. Савицкая. 5-е издание, перераб. и доп. – М.: ИНФРА-М, 2017. -162с.
- 7 Антикризисное управление : Учеб.пособие / [под ред. Э. М. Короткова]. - М. : ИНФРА-М, 2014 – 240с.
- 8 Асаул, А.Н. Организация предпринимательской деятельности: учебник для вузов / А.Н. Асаул. – СПб.: Питер, 2015. – 28 с.
- 9 Афанасьева Н.В. Логистические системы и российские реформы. - СПб.: Изд- во СПб УЭФ, 2015. 147 с.
- 10 Бадаева О. Н., Предводителева М.Д. Эра услуг требуются профессионалы / Бизнес-образование. - 2014. - № 2.
- 11 Бачурин, А.А. Анализ производственно – хозяйственной деятельности автотранспортных организаций: учеб.пособие для вузов / А.А. Бачурин; под ред. З.И. Аксеновой. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 320 с.



12 Бобровников Г. Н. и др. Качество продукции и научно-технический прогресс. М.: Издательство стандартов, 2017. — 80с.

13 Борисевич, В. И. Планирование национальной экономики, отраслей и регионов, предприятий / В. И. Борисевич, А. И. Ильин, О. Н. Ерофеева. - Мн. :Совр. шк., 2018. - 576с.

14 Бульдович С. В., Хмель В. Н., Калита О. В., Стасюк Н. В. От высокого качества продукции к высокому качеству жизни // Стандарты и качество. - 2013. - №.3 - С.72-74.

15 Бычков, В.П. Экономика автотранспортного предприятия: учебник для вузов / В.П. Бычков. – М.: ИНФРА – М, 2014. – 384 с. – (Высшее образование).

16 Вавилов А. П. Управление качеством продукции: вопросы теории и практики. М.: Мысль, 2015. - 188 с.

17 Валевиц, Р. П. Управление качеством товаров и услуг : учеб.пособие для вузов / Р. П. Валевиц, О. Б. Пароля. - Мн. : БГЭУ, 2018. - 301с.

18 Васильев Г. А. Поведение потребителей: Учебное пособие. М.: Вузовский учебник, 2015.

19 Войтоловский В. Н., Окрепилов В. В. Управление качеством и сертификация в промышленном производстве: Учеб. пособие/ В. Н. Войтоловский, В. Н. Окрепилов. СПб.: Изд-во СПбУЭФ, 2016. - 165с.

20 Галенко, В. П. Бизнес-планирование в условиях открытой экономики : учеб.пособие для вузов / В. П. Галенко, Г. П. Самарина, О. А. Страхова. - 2-е изд., стер. - М. : Академия, 2017. - 288с.

21 Герасименко, Г. П. Управленческий, финансовый и инвестиционный анализ: практикум : учеб.пособие / Г. П. Герасименко, Э. А. Маркарьян, Е. П. Шумилин. - 2-е изд., пер. и доп. - М. ; Ростов н/Д : МарТ : Март, 2018. - 160с.

22 Глауберман А. О. Как преуспеть в сфере услуг с помощью бережливых технологий // Методы менеджмента качества. 2016. - №8

23 Глудкин О. П., Горбунов Н. М., Гуров А. И., Зорин Ю. В. Всеобщее управление качеством: Учебник для вузов. — М.: Радио и связь, 2014. -599 с.

24 Глушков Г. Иреков В., Ильдеменов С. Конкурентоспособность или банкротство // Экономика и жизнь. 2016. - № 26.

25 Голиков Е.А., Пурлик В.М. Основы логистики и бизнес-логистики: Монография. М.: Изд-во Рос. экон. акад., 2013. - 161 с.

26 Головачев, А. С. Экономика предприятия : учеб.пособие для вузов: в 2 ч. Ч. 2 / А. С. Головачев. - Мн. :Вышэйш. шк., 2014. - 464с.

27 Головачев, А. С. Экономика предприятия : учеб.пособие: в 2 ч. Ч. 1 / А. С. Головачев. - М. :Вышэйш. шк., 2015. - 447с.

28 Гончаров В. В. В поисках совершенства управления: В 2т. 2-е издание, перераб. -М.: Издательство МНИИПУ, 2014. Т.1. - 768с.

29 Горбунов А. В. Об особенностях применения процессного подхода // Методы менеджмента качества. 2016. - №.11 - С. 16-18.

30 Горев, А.Э. Грузовые автомобильные перевозки: учеб.пособ. для студ. высш. учеб. заведений/ М.: - Изд. центр «Академия», 2014 г. – 288 с.

31 ГОСТ 30596-97 «Услуги транспортные. Термины и определения». (Соответствуют нормам ISO 8402 и ISO 9004-2); ГОСТ 51004-96 «Услуги транспортные. Пассажирские перевозки. Номенклатура показателей качества».

32 ГОСТ ИСО 9000-2001. Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Госстандарт РФ, 2001.

33 ГОСТ Р ИСО 9000-2001 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь. М.: Госстандарт РФ, 2001.

34 Громов Н. Н., Персианов В. А. Управление на транспорте: Учебник для вузов. М.: Транспорт, 2013. - 336с.

35 Грузинцева Н. А., Сташева М. А., Гусев Б. Н. Проектирование производственной конкурентоспособности потребительской продукции // Методы менеджмента качества. 2014. - №.10 - С. 16-19.

36 Гудков В. А., Вельможин А. В., Миротин Л.В. Теория транспортных процессов и систем: Учебник для вузов — М.: Транспорт, 2015. 167с.

37 Ефимов В. В. Средства и методы управления качеством: Учебное

пособие / В. В. Ефимов. М.: КНОРУС, 2014. - 232 с.

38 Закон Красноярского края № 11-5424 от 09.12.2010 «О транспортном обслуживании населения в Красноярском крае» (с изм. от 30.06.2011).

39 Закон Красноярского края от 08.11.2007 № 3-676 «О транспортном налоге» (с изм. от 10.11.2011).

40 Ильенков С. Д., Ильенкова Н. Д., Мхитарян В. С. и др. Управление качеством: Учебник для вузов // Под ред. Ильенковой С. Д. М.: Банки и биржи, ЮНИТИ, 2014. -199с.

41 Инструкция по учету доходов и расходов по обычным видам деятельности на автомобильном транспорте. Утв. приказом Министерства транспорта Российской Федерации от 24.06.2003 № 153.

42 Информационное обеспечение управления конкурентоспособностью / Под ред. проф. С.Г. Светунькова // по материалам сайта <http://www.marketing.spb.ru>.

43 Информационные системы в экономике : учебник для вузов / К. В. Балдин, В. Б. Уткин. - М. : Дашков и К, 2013. - 395с.

44 Исикава Каору. Японские методы управления качеством. Сокр. пер. с яп./ Исикава Каору. М.: Экономика, 2014. - 215 с.

45 Ковалев В. В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия : Учебник для вузов / В. В. Ковалев, О. Н. Волкова. - М. : Проспект, 2018.

46 Козинов, Г.Л. Организация перевозок и управление автомобильным транспортом: учеб.пособие. Красноярск СибГТУ 2017 г. – 60 с.

47 Комплексный анализ хозяйственной деятельности. Учебник. / А.Д.Шеремет.-М.: ИНФРА-М, 2016, - 416с.

48 Комплексный экономический анализ хозяйственной деятельности : электронный учебник для вузов. - М. :КноРус, 2014. - CD-R.

49 Корпоративная логистика. 300 ответов на вопросы профессионалов / Под общ. и науч. редакцией проф. В. И. Сергеева. М.: ИНФРА-М, 2014.

50 Крицкий А. М. Система качества предприятия транспорта в сервис-

ориентированной логистике // Строительство-2008: Материалы Международной научно-практической конференции. Ростов н/Д: Рост, гос. строит, ун-т. - 2014. - С. 55-56.

51 Кузнецов, И. Н. Управление продажами : учеб.-практ. пособие / И. Н. Кузнецов. - М. : Дашков и К, 2013. - 492с.

52 Лукичева, Л. И. Управленческие решения : учебник для вузов / Л. И. Лукичева, Д. Н. Егорычев ; под ред. Ю. П. Анискина. - 4-е изд., стер. - М. : Омега-Л, 2012. - 383с. - (Высш. шк. менеджмента).

53 Масуев, М.А. Проектирование предприятий автомобильного транспорта: учебник для вузов / М.А. Масуев. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 244 с.

54 Межотраслевые нормативы численности руководителей, специалистов и служащих автотранспортных предприятий. Утверждены Постановлением Министерства труда и социальных вопросов СССР от 14.11.1991 № 76.

55 Менеджмент предприятия: учебное пособие / И.А. Голянд, Е.Г. Баженова: КГТУ. – Красноярск: ИПЦ КГТУ, 2016.- 136с.

56 Методические рекомендации «Нормы расхода топлив и смазочных материалов на автомобильном транспорте». Введены в действие Распоряжением Минтранса РФ от 14 марта 2008 г. N АМ-23-р.

57 Миляков, Н.В. Налоги и налогообложение : электронный учебник / Н. В. Миляков. - М. :КноРус, 2014. - CD-R.

58 Налоговый кодекс Российской Федерации (НК РФ). Часть вторая (с изм. от 07.12.2011, а также изм. и доп., вступающими в силу с 01.07.2012).

59 Нормативы численности рабочих, занятых техническим обслуживанием и текущим ремонтом подвижного состава автомобильного транспорта. Утверждены приказом Государственного комитета СССР по труду и социальным вопросам и Секретариата ВЦСПС от 16 января 1987 г. № 19/2-8.

60 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности

ОК 029-2001 (ОКВЭД) (КДЕС Ред. 1). Введен в действие постановлением Госстандарта РФ от 6 ноября 2001 г. № 454-ст.

61 Общероссийский классификатор видов экономической деятельности ОК 029-2007 (КДЕС Ред. 1.1). Введен в действие приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 22 ноября 2007 г. N 329-ст.

62 Пассажирские автомобильные перевозки: учебник для вузов / В.А. Гудков, Л.Б. Миротин, А.В. Вельможин, С.А. Ширяев; под ред. В.А. Гудкова. – М.: Горячая линия – Телеком, 2014. – 448 с.

63 Положение о техническом обслуживании и ремонте подвижного состава автомобильного транспорта (утв. Министерством автомобильного транспорта РСФСР 20.09.1984.)

64 Прохоров Ю.К. Управление качеством: Учебное пособие.- СПб:СПбГУИТМО,2017.-144с.

65 Савицкая, Г.В. Анализ хозяйственной деятельности предприятия: учебник / Г.В. Савицкая. – 4-е изд., перераб. и доп. – М.: ИНФРА – М, 2017. – 512. – (Высшее образование).

66 Сборник нормативов численности руководителей, специалистов, служащих и рабочих автотранспортных предприятий (в 2-х томах). М. : Центроргтрудавтотранс, 2014.

67 Спирин И. В. Организация и управление пассажирскими автомобильными перевозками: учебник для студ. учреждений сред. проф. образования / И. В. Спирин. – 5-е изд., перераб. – М.: Издательский центр «Академия», 2013. – 400 с.

68 Справочник директора предприятия / под ред. М. Г. Лапусты. - М.: ИНФРА-М, 2016

69 Туревский, И.С. Экономика и управление автотранспортным предприятием: Учебное пособие – М.: Высшая школа, 2015.

70 Управление организацией в высокотехнологичных отраслях: учебно – методический комплекс / Т.Ю. Иванова; Ульяновский гос. ун-т. –

Ульяновск. УлГУ, 2016.-83с.

71 Финансовый анализ. Управление финансами: учебное пособие/ Н.Н. Селезнёва, А.Ф. Ионова. -2-е изд., перераб. и доп.-М.:Юнити – Дана, 2016. 639с.

72 Экономика автомобильного транспорта: учеб.пособие для вузов / А.Г. Будрин, Е.В. Будрина, М.Г. Григорян и др.; под ред. Г.А. Кононовой. – 2-е изд., стер. – М.: Издательский центр «Академия», 2016. – 320 с.

73 Экономика автомобильного транспорта: учебное пособие для студентов вузов / А.Г. Будрин, ред. Г.А. Кононова, 3-е изд., стереотип.-М.: Академия, 2014.-319с.

74 Экономика автомобильного транспорта: Учебное пособие. – Москва: ИКЦ «МарТ», Ростов Н/Д: Издательский центр «МарТ», 2016. – 496 с. (Серия экономика и управление»).

75 Экономика и управление предприятием: учебник для студентов / Ю.А. Селезнёва, Т.С. Зуева, А.А. Корниенко.-М.: Высшая школа, 2015.-624с.

76 Экономика качества: Основные принципы и их применение: пер. с англ. / ред. Дж. Каипланелла.-М.: Стандарты и качество, 2015.-230с.

77 Экономика предприятий автомобильного транспорта: учебное пособие / Б.Ю. Сербиновский, Н.Н. Фролов, Н.В. Напхоненко, Л.И. Колоскова. – Москва: ИКЦ «МарТ», 2016. – 496 с. (Серия «Экономика и управление»)

78 Экономика предприятия (в схемах, таблицах, расчетах) : Учеб.пособие для вузов / В. К. Скляренко [и др.] ; Под ред. В. К. Скляренко, В. М. Прудникова. - М. : ИНФРА-М, 2013. - 256с. - (100 лет РЭА им. Г. В. Плеханова).

79 Экономика предприятия : учебник для вузов / под ред. В. Я. Горфинкеля. - 5-е изд., перераб. и доп. - М. : Юнити-Дана, 2014. - 767с. - (Золотой фонд российских учебников).

80 Экономика предприятия. Автомобильный транспорт: Методические указания по решению задач для студентов укруп. группы направления по

подготовке специальности 080000 – «Экономика и управление» / Ю.А. Хегай; КГТУ.-Красноярск: ИПЦ КГТУ, 2015.-68с.